



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 07.10.2020 № 277

г. Новосибирск

О реализации предложений Общественного совета по независимой оценке качества при министерстве культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области в 2020 году

В рамках реализации Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 17.04.2018 № 457 «Об утверждении формы обязательного публичного отчета высшего должностного лица субъекта Российской Федерации (руководителя высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания, представляемого в законодательный (представительный) орган государственной власти субъекта Российской Федерации, и формы плана по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» на основании выводов и предложений Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области по результатам независимой оценки качества условий оказания услуг, проведенной в отношении 19 государственных и муниципальных организаций культуры Новосибирской области в 2020 году (далее – предложения Общественного совета), утвержденных протоколом № 9 от 01.10.2020 (приложение № 1), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Принять для организации дальнейшей работы прилагаемые результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области (далее - результаты НОК), выводы и предложения Общественного совета.

2. Отделу анализа и прогнозирования управления государственной культурной политики министерства культуры Новосибирской области (далее – Минкультуры НСО) (Ковальчук О.О.):

1) опубликовать результаты НОК, предложения Общественного совета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Минкультуры НСО до 30 октября 2020 года и на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (далее – сайт bus.gov.ru);

2) направить результаты НОК и предложения Общественного совета главам муниципальных районов и городских округов Новосибирской области, Государственному автономному учреждению культуры Новосибирской области «Исторический парк «Россия - моя история» для рассмотрения и принятия управленческих решений, направленных на реализацию предложений Общественного совета, устранение недостатков, выявленных в результате НОК, совершенствование деятельности организаций культуры, поощрение руководителей, показавших высокие результаты независимой оценки качества, до 15 ноября 2020 года;

3) осуществлять мониторинг реализации планов организаций культуры по устранению недостатков, выявленных в ходе проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее – план по устранению недостатков НОК);

4) осуществлять ежеквартально мониторинг посещений гражданами сайта bus.gov.ru и их отзывов, организовывать работу по устранению выявленных недостатков и информирование на официальном сайте граждан о принятых мерах.

3. Отделу культурно-досуговой деятельности и народного творчества управления государственной культурной политики Минкультуры НСО (Кузаева И.В.) в течение 10 рабочих дней со дня опубликования настоящего приказа подготовить предложения о поощрении государственного автономного учреждения культуры Новосибирской области «Исторический парк «Россия - моя история» (Пронин А.О.) за высокие результаты независимой оценки качества условий оказания услуг.

4. Государственному автономному учреждению культуры Новосибирской области «Исторический парк «Россия - моя история» (Пронин А.О.) опубликовать на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в разделе «Независимая оценка качества» результаты НОК и предложения Общественного совета до 30 октября 2020 года.

5. Рекомендовать органам местного самоуправления в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации:

1) опубликовать в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте администрации органа местного самоуправления прилагаемые результаты НОК и предложения Общественного совета до 30 октября 2020 года;

2) принять управленческие решения по результатам НОК и предложениям Общественного совета, направленные на устранение недостатков, выявленных в результате НОК, повышение качества условий оказания услуг организациями

культуры, совершенствование их материально-технической базы, обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, обеспечение открытости и доступности информации об организациях культуры в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», развитие кадрового потенциала, поощрение организаций культуры, получивших высокие результаты независимой оценки качества (81 балл и более);

3) утвердить перспективные планы мероприятий организаций с разделом финансового обеспечения их реализации:

- по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений и созданию условий оказания услуг с учетом доступности для инвалидов;

- по созданию комфортных условий для предоставления услуг, включая мероприятия по улучшению материально-технической базы деятельности организаций, безопасности для их посещения, проведению текущего и капитального ремонта, устранению аварийных участков и др.;

4) утвердить планы мероприятий организаций культуры по устранению недостатков НОК (приложение № 2) до 15 января 2021 года;

5) осуществлять контроль за реализацией принятых решений и исполнением планов организаций по устранению недостатков НОК;

6) предоставлять в Минкультуры НСО отчет о реализации управленческих решений органов местного самоуправления и планов по устранению недостатков НОК 1 раз в полугодие.

6. Руководителям муниципальных организаций культуры:

1) опубликовать в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на своем официальном сайте организации культуры результаты независимой оценки качества до 10 ноября 2020 года;

2) совместно с учредителем разработать план организации культуры по устранению недостатков НОК по прилагаемой форме (приложение № 2) с учетом результатов НОК и предложений Общественного совета, актуальных предложений потребителей услуг до 15 января 2021 года;

3) опубликовать план по устранению недостатков НОК в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте организации культуры в разделе «Независимая оценка качества» или на сайте учредителя организации культуры до 15 января 2021 года.

7. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя министра – начальника управления государственной культурной политики министерства культуры Новосибирской области Сазонова Е.А.

И.о. министра

Ю.В. Зимняков

Приложение № 1
к приказу Минкультуры НСО
от 07.10.2020 № 277

Утверждено
протоколом Общественного совета
по независимой оценке качества
при Минкультуры НСО № 9 от
01.10.2020

**Выводы и предложения
Общественного совета по проведению независимой оценки качества
условий оказания услуг организациями культуры при министерстве
культуры Новосибирской области по итогам проведения независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры
Новосибирской области в
2020 году**

По итогам рассмотрения отчета оператора – ИП И.М. Авраменко (далее - оператор) о результатах оказанной услуги по сбору, обработке и обобщению информации о 19-ти организациях культуры Новосибирской области (далее – организации культуры) для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг (далее - НОК), результатов контрольных мероприятий министерства культуры Новосибирской области (далее – Минкультуры НСО) о достоверности представленной информации оператором, результатов Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры при министерстве культуры Новосибирской области (далее – Общественный совет), полученных в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки, Общественным советом сделаны общие выводы и сформулированы предложения об улучшении деятельности организаций культуры.

Выводы по итогам проведения НОК:

Общественный совет принял к сведению информацию, по отчету, представленную оператором, результаты контрольных мероприятий, проведенных министерством культуры Новосибирской области, в процессе работы оператора, данные общественного совета полученные в результате контрольных мероприятий в форме контрольной закупки.

Информация предоставлена относительно 19 организаций культуры, подлежащих независимой оценке качества в 2020 году, в том числе 2 – библиотек, 5 - культурно-досуговых учреждений, 11 – парков культуры и отдыха и зоопарка, из них 18 муниципальных (11 – из г. Новосибирска) организаций культуры, 1 – государственная (ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история»).

1. Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки (итоговая оценка) – 86,83 балла при максимальном значении 100 баллов.

Все 19 организаций получили оценки отлично и хорошо (по шкале оценок НОК, размещенной на официальном сайте *bus.gov.ru*), в том числе оценки отлично (от 81 до 100 баллов) - 16 организаций культуры, хорошо (от 61 до 80 баллов) - 3 организации культуры. Организаций, получивших оценки менее 61 балла, нет.

В прилагаемом рейтинге организаций более 90 баллов имеют 5 организаций культуры: ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история», МКУ «Центр развития культуры Колыванского района НСО, МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО, МКУ «Отдел культуры г. Бердска», МАУ «ПКиО «Михайловская Набережная».

Самый высокий балл итоговой оценки получила организация ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история» – 100 баллов.

В рейтинге менее 81 балла имеют 3 организации культуры: МБУК г. Новосибирска ПКиО им. С. М. Кирова, МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата», МБУ Парк культуры и отдыха «Парк – Кольцово».

Самый низкий балл итоговой оценки получила организация МБУ Парк культуры и отдыха «Парк – Кольцово» – 77,34 балла (оценка «хорошо»).

Средний балл по совокупности организаций культуры г. Новосибирска составляет 86,21 балла.

2. Рейтинг критериев и показателей (интегральное значение по совокупности организаций) показал, что лидируют 4 критерий «доброжелательность и вежливость работников организации» - 98,42 балла, 5 критерий «удовлетворенность условиями оказания услуг» - 98,36 баллов, ниже результаты по 2 критерию «комфортность условий предоставлений услуг» - 93,61 балла и 1 критерию «критерий открытости и доступности информации об организации» - 89,62 балла. Самый низкий результат по критерию 3 «доступность услуг для инвалидов» - 54,15 баллов, при этом достаточно высокий результат по показателю 3.3. «доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», характеризующему 3 критерий «доступность услуг для инвалидов» - 93,84 балла.

Самые низкие результаты получены по показателям, характеризующим 3 критерий «Доступность услуг для инвалидов»: 3.1. «оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов» - 53,68 балла и 3.2. «обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими» – 24,21 балла.

3. Рейтинг (по интегральному значению) по типам организаций (по совокупности организаций культуры) показал, что лидируют культурно-досуговые учреждения – 92,63 балла; зоопарк – 89,94 балла; библиотеки – 85,05 баллов; парки культуры и отдыха – 84,23 баллов.

Все организации получили высокие баллы по критериям удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью работников организации и условиями оказания услуг в целом, а также по показателям удовлетворенности открытостью информации на стендах и сайтах организаций, комфортностью условий предоставлению услуг и доступностью услуг для инвалидов.

4. В результате рассмотрения информации по организациям культуры выявлены прилагаемые недостатки по критериям: «открытость и доступность информации об организации», «комфортность условий предоставлений услуг» «комфортность условий предоставлений услуг» и «доступность услуг для инвалидов».

Следует отметить, что выполняются все требования нормативных актов по обеспечению объектами организаций культуры у ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история», у остальных организаций выявлены следующие нарушения:

1 - критерий «открытость и доступность информации об организации»:

- отсутствие официальных сайтов организации – в 2-х организациях (МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО, МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата»);

- нет данных по информации, размещенной на официальном сайте МБУК г. Новосибирска ПКиО им. С. М. Кирова, так как сайте находится на реконструкции с 29 марта 2020 года.

- объем размещенной информации об организации культуры на официальном сайте организации (учредителя) не соответствует нормативным актам – в 13 организациях;

- недостаточно дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг, в том числе онлайн анкеты выявления мнения получателей услуг о качестве условий оказания услуг организацией – в 8 организациях;

- - недостаточно информации на стендах организации у 10 организаций;

Общее замечание на сайтах организаций культуры отсутствует навигация, информация размещена не системно, очень неудобно для поиска необходимой информации для населения.

2 - критерий «комфортность условий предоставлений услуг»:

- недостаточно комфортных условий у 7 организаций, в том числе в парках отсутствует или неудобная навигация размещения объектов.

3 - критерий «доступность услуг для инвалидов»:

- недостаточно оборудования на территории и в помещении организации с учетом доступности получения услуг инвалидами в 16 организациях.

- недостаточно условий доступности получения услуг инвалидами наравне с другими в 18 организациях.

5. В целом результаты полученной информации об условиях оказания услуг организациями культуры, интегральное значение совокупности всех организаций по общим критериям и показателям независимой оценки качества, за исключением критерия «3 доступность услуг для инвалидов» соответствуют высокому уровню оценки условий оказания услуг организациями культуры.

При этом в анкетах в графе «Ваши предложения и пожелания» по отдельным организациям культуры высказаны конкретные предложения по совершенствованию условий оказания услуг.

Всего заполнено 9602, из них 1321 от инвалидов. В пункте «Ваши предложения» высказаны 302 предложения:

- 51% (155) в отношении показателей, характеризующих общие критерии независимой оценки, в основном по созданию комфортных условий в парках (106);

- 27% (82) в отношении материально-технической базы, технического состояния зданий и коммуникаций, оборудования и комплектования библиотек;

- 22% (65) в отношении организации работы учреждений и других вопросов.

Больше всего предложений поступило в адрес МБУК Усть-Таркского района НСО «ЦБС», МБУК г. Новосибирска ПКиО «Городские парки», МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата» и МБУ Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротева г. Искитима.

Предложения об улучшении качества деятельности организаций

1. Министерству культуры Новосибирской области:

1.1. довести информацию о результатах НОК и предложения Общественного совета об улучшении деятельности организаций до органов местного самоуправления и подведомственных организаций культуры;

2. Органам местного самоуправления Новосибирской области:

2.1. Довести до руководителей организаций культуры результаты НОК и предложения Общественного совета об улучшении их деятельности.

2.2. Принять соответствующие управленческие решения, направленные на улучшение качества деятельности каждой организации культуры, в том числе рассмотреть вопрос о формировании и утверждении перспективных планов мероприятий организаций с разделом финансового обеспечения их реализации:

- по оборудованию территорий, прилегающих к организациям, и их помещений и созданию условий оказания услуг с учетом доступности для инвалидов;

- по созданию комфортных условий для предоставления услуг, включая мероприятия по улучшению материально-технической базы деятельности организаций, безопасности для их посещения, проведению текущего и капитального ремонта, устранению аварийных участков и др.

2.3. При формировании и утверждении в подведомственных организациях планов на 2021-2022 годы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества, с учетом результатов по критериям, показателям, утвержденным приказом Минкультуры России от 27.04.2018 № 599 «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями культуры» (далее – приказ Минкультуры РФ № 599), прилагаемых недостатков, выявленных общественным советом по итогам независимой оценки, актуальных предложений респондентов, включить мероприятия по устранению выявленных недостатков, в том числе:

1) открыть официальные сайты в МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО и МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата»,

опубликовать полную информацию в соответствии с нормативными актами и способы взаимодействия с населением, включая онлайн-анкету для выявления мнения населения об удовлетворенности населения условиями оказания услуг;

2) по показателям, характеризующим «4 - критерий доброжелательности, вежливости работников организации» и «5 - критерий удовлетворенности условиями оказания услуг», а так же показателям 1.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»», 2.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг», 3.3. «Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов», имеющих оценку ниже 91 балла;

2.4. Проводить контроль исполнения принятых мер и планов организаций по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.

3. Организациям культуры Новосибирской области:

3.1. Разработать планы на 2021-2022 годы по устранению прилагаемых недостатков, выявленных в ходе независимой оценки, с учетом результатов независимой оценки качества по критериям, показателям, актуальных предложений респондентов.

3.2. Разместить на своих официальных сайтах результаты независимой оценки качества и планы по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки.

3.3. Систематизировать размещение необходимой информации на информационных стендах и на сайтах организации культуры с учетом доступности для населения.

3.4. В парках культуры и отдыха обеспечить удобную и понятную для населения навигацию размещения объектов, полную информацию об организации и учредителе с контактными данными на стендах, размещенных на территории парка.

**Результаты
независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры Новосибирской области 2020
года**

(с учетом информации, предоставленной оператором)

**Рейтинг организаций культуры по интегральному значению по совокупности общих критериев независимой
оценки качества условий оказания услуг организациями культуры**

рейтинг	организации культуры	Интегральное значение	Интегральные значения общих критериев по совокупности показателей				
			1 критерий открытости и доступности информации об организации	2 критерий комфортности условий предоставления услуг	3 критерий доступности и услуг для инвалидов	4 критерий доброжелательности, вежливости работников организации	5 критерий удовлетворенности условиями оказания услуг
	Среднее значение по совокупности организаций	86,83	89,62	93,61	54,15	98,42	98,36
1	ГАУК НСО «Исторический парк «Россия - моя история»	100	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
2	МКУ «Центр развития культуры Колыванского района НСО	93,24	99,6	99,5	69,1	99,0	99,0
3	МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО	92,38	92,5	100,0	69,4	100,0	100,0
4	МКУ «Отдел культуры г. Бердска»	90,80	98,8	97,5	67,6	94,4	95,7
5	МАУ «ПКиО «Михайловская»	90,08	99,6	100,0	52,8	99,0	99,0

	Набережная»						
6	МУП «Новосибирский зоопарк имени Р. А. Шило»	89,94	84,3	90,0	75,4	100,0	100,0
7	МБУК г. Новосибирска ПКиО «Бугринская роща»	89,54	96,3	99,5	53,9	99,0	99,0
8	МАУК г. Новосибирска «ПКиО «Заельцовский»	88,92	95,2	100,0	50,0	99,4	100,0
9	МКУК Венгеровского района НСО «Венгеровская ЦБС»	87,06	83,1	99,5	55,1	98,6	99,0
10	МАУК города Новосибирска «Городская дирекция творческих программ»	86,74	98,2	100,0	36,0	100,0	99,5
11	МБУК г. Новосибирска ПКиО «Сосновый бор»	86,38	93,6	99,5	40,8	99,0	99,0
12	МБУ Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротеева г. Искитима НСО	86,08	99,2	99,0	40,6	96,0	95,6
13	МАУК г. Новосибирска «Городские парки культуры и отдыха»	85,38	95,0	87,5	49,5	97,4	97,5
14	МАУК г. Новосибирска ПКиО «У моря Обского»	84,56	89,2	90,0	44,0	99,6	100,0
15	МБУК Усть-Таркского района НСО «Централизованная библиотечная система»	83,04	92,9	89,0	37,6	98,2	97,5

16	МБУК г. Новосибирска ПКиО «Первомайский»	81,54	73,8	79,5	56,4	99,0	99,0
17	МБУК г. Новосибирска ПКиО им. С. М. Кирова	79,06	52,5	100,0	44,8	99,0	99,0
18	МКУК «Парк культуры и отдыха г. Каргата»	77,70	71,1	89,0	44,0	93,4	91,0
19	МБУ Парк культуры и отдыха «Парк – Кольцово»	77,34	87,8	59,0	41,9	99,0	99,0

**Недостатки, выявленные Общественным советом по независимой оценке качества при Минкультуры НСО,
по итогам независимой оценки качества условий оказания услуг организациями культуры в 2020 году**

№ п/п	название организации	1 - критерий открытости и доступности информации об организации	2 - критерий комфортности условий предоставлений услуг	3 - критерий доступности услуг для инвалидов
1	МКУК Венгеровского района НСО «Венгеровская централизованная библиотечная система»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на сайте организации, недостаточно на сайте организации способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг		Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих
2	МБУК Усть-Таркского района НСО «Централизованная библиотечная система»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и официальном сайте организации, недостаточно на сайте способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание организации	Отсутствует оборудование на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
3	МКУ «Центр развития культуры» Колыванского			Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности,

	района НСО			позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
4	МБУ «Молодежный центр» Маслянинского района НСО	Отсутствует официальный сайт организации, не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на сайте учредителя, недостаточно на сайте способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг		Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
5	МКУ «Отдел культуры г. Бердска»			Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих
6	МАУК города Новосибирска «Городская дирекция творческих программ»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах организации		Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и отсутствуют условия доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих, не организовано

				обучение персонала по работе с инвалидами
7	МКУК «Парк культуры и отдыха г. Кургата»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах организации, отсутствует официальный сайт организации, не полная информация об организации на официальном сайте учредителя, недостаточно на сайте способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание организации	Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
8	МБУ Парк культуры и отдыха им. И.В. Коротеева г. Искитима			Отсутствует оборудование на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
9	МБУ Парк культуры и отдыха «Парк – Кольцово»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и официальном сайте организации, недостаточно на сайте способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание организации	Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе не организовано обучение персонала по работе с инвалидами

10	МАУК города Новосибирска «ПКиО «Заельцовский»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и официальном сайте организации	Неудобная и непонятная для населения навигация размещения объектов	Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
11	МАУК города Новосибирска ПКиО «У моря Обского»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и официальном сайте организации, недостаточно на сайте способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание в организации	Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих
12	МБУК города Новосибирска ПКиО «Первомайский»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и официальном сайте организации, недостаточно на сайте способов взаимодействия с населением, в том числе отсутствует онлайн-анкета для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание в организации	Отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих, не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
13	МБУК города Новосибирска ПКиО «Бугринская	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и сайте		Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для

	роща»	организации		инвалидов и условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
14	МБУК города Новосибирска ПКиО «Сосновый бор»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на сайте организации		Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих, не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
15	МБУК города Новосибирска ПКиО им. С. М. Кирова	Сайт находился на реконструкции. Обеспечить работу официального сайта организации, разместить необходимую информацию в соответствии с нормативными актами, различные способы взаимодействия с населением, в том числе онлайн-анкету для выявления мнения населения о качестве условий оказания услуг. Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание в организации	Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих, не организовано обучение персонала по работе с инвалидами

16	МАУК города Новосибирска «Городские парки культуры и отдыха»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на сайте организации	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание организации	Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов, отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих, не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
17	МАУ города Новосибирска «ПКиО «Михайловская Набережная»			Недостаточно оборудования на территории и в помещениях организации с учетом доступности для инвалидов и отсутствуют условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует на официальном сайте организации версия для слабовидящих, не организовано обучение персонала по работе с инвалидами
18	МУП «Новосибирский зоопарк имени Р. А. Шило»	Не выполняются требования нормативных актов о размещении информации на стендах и официальном сайте организации	Недостаточно условий, обеспечивающих комфортное пребывание организации	Недостаточно условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, в том числе отсутствует версия официального сайта для слабовидящих

Приложение 2
к приказу Минкультуры НСО
от 07.10.2020 № 277

УТВЕРЖДЕНА
постановлением Правительства Российской
Федерации от 17 апреля 2018 г. № 457

УТВЕРЖДАЮ _____

(ф.и.о. руководителя органа местного самоуправления)

_____ / _____

(подпись)

(дата)

ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг на 20__ год

_____ / _____
полное название организации (в соответствии с уставом)

№ критерия	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия ²	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I.	Открытость и доступность информации об организации					
II.	Комфортность условий предоставления услуг					
III.	Доступность услуг для инвалидов					

IV.	Доброжелательность, вежливость работников организации					
V.	Удовлетворенность условиями оказания услуг					